

Eksamen

03.06.2020

FOT2002 Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Fotterapi og ortopediteknikk

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kjelder	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderinga	<p>Kandidaten skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tilpasse kommunikasjon og samhandling overfor ulike mennesketypar• Opptre profesjonelt overfor pasientar, pårørande og anna helsepersonell• Kjenne til kva som styrer teieplikt og personvern og korleis dette vil kunne ha innverknad i ein arbeidskvardag• Krav til dokumentasjon• Konflikthandsaming
Andre opplysningar	Du skal svare på alle oppgåvene.

Oppgåve 1

I faga fotterapi og ortopedi vil ein møte mange ulike personlegdomar ein må kunne samarbeide med. Då er det viktig å ha forståing for menneske sine ulikskapar og korleis det påverkar kommunikasjonen. Ein kommunikasjonsmodell som det ofte vert vist til, beskriv på ein enkel måte personlegdomstrekk hjå menneske i form av ulike dyrefigurar.

Hai: Har spisse olbogar og banar seg veg, tek lite omsyn til andre. Let ingenting gå inn på seg. Bryr seg ikkje om dei sårar andre.

Ugle: Her vi finn ein som lyttar, er problemløysar og ynskjer det beste for andre.

Rev: Han forhandlar, ofte for å oppnå noko sjølv. Rask på tilbodssida, viss det er til eige beste. Sel og kjøper. Ein luring.

Skjelpadde: Gøymer seg inni skalet sitt ved den minste motgang. Konfliktsky og underdanig.

Bjørn: Tek lett på ting. «Dette går fint,» seier bjørnen, «skal vi ikkje heller ta ein kopp kaffi?». Slik er det heilt til begeret er fullt. Då eksploderer bjørnen i fullt sinne, noko som ofte sjokkerer menneske rundt, som er vane med bjørnen som ein roleg type.

- a) Vurder korleis du i samarbeidet med ein kollega opplever at ho/han er ein rev. Korleis vil du kunne samarbeide og gjere ein god jobb?
- b) Gjer greie for korleis du vil kunne samarbeide med ei skjelpadde.
- c) Fortel om korleis du kan opptre som ei ugle i møte med ein rev.
- d) Gjer greie for korleis ein konfliktsituasjon mellom ein bjørn og ein hai kan vere negativ, eller om det kan vere positive sider.
- e) Drøft korleis du vil kunne utvikle dine eigne haldningar slik at du betre kan samarbeide med alle fem dyra.

Oppgåve 2

I den travle arbeidsdagen vår må vi ta omsyn til relevante reglar for teieplikt og personvern. Teieplikta kan ein sjå på som eit sett av etiske reglar som er laga for å beskytte folk. Det inneber ei plikt til å teie om personlege opplysingar som du får vite om pasientar og brukarar. Du har teieplikt om alt du får vite om pasientar og du har teieplikt om alt pårørande fortel deg.

- a) Gjer greie for korleis personvern og teieplikt best kan takast hand om ved ein resepsjonsdisk der det ofte vert snakka med pasientar både ved oppmøte og i telefon, ofte med venterom i same rom.
- b) Vurder om det er greitt å gje råd eller behandlingforslag til ein som spør deg over telefon. Kva med journalføring og ansvar?
- c) Fortel om behovet for personvern og om det er nokon skilnad på det ut frå pasienten sin alder.
- d) Fortel kva reglar som styrer teieplikta og personvern.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kilder	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderingen	<p>Kandidaten skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tilpasse kommunikasjon og samhandling overfor ulike mennesketyper• Opptre profesjonelt overfor pasienter, pårørende og annet helsepersonell• Kjenne til hva som styrer taushetsplikt og personvern og hvordan dette vil kunne ha innvirkning i en arbeidshverdag• Krav til dokumentasjon• Konflikthåndtering
Andre opplysninger	Alle oppgaver skal besvares.

Oppgave 1

I fagene fotterapi og ortopedi vil man møte mange ulike personligheter man må kunne samarbeide med. Da er det viktig å ha forståelse for menneskers ulikheter og hvordan det påvirker kommunikasjonen.

En kommunikasjonsmodell det ofte vises til, beskriver på en enkel måte personlighetstrekk hos mennesker i form av ulike dyrefigurer.

Hai: Har spisse albuer og baner seg vei, tar lite hensyn til andre. Tar ingenting inn på seg. Bryr seg ikke om de sårer andre.

Ugle: Her finner vi en som lytter, er problemløser og ønsker det beste for andre.

Rev: Den forhandler, ofte for å oppnå noe selv. Raskt på tilbudssiden, hvis det er til eget beste. Selger og kjøper. En luring.

Skilpadde: Gjemmer seg inn i skallet sitt ved den minste motgang. Konfliktsky og underdanig.

Bjørn: Tar lett på ting. «Dette går fint», sier bjørnen, «skal vi ikke heller ta en kaffekopp». Helt til begeret er fullt. Da eksploderer bjørnen i fullt sinne, noe som ofte sjokkerer mennesker rundt, som er vant med bjørnen som en rolig type.

- Vurder hvordan du i samarbeidet med en kollega opplever at hun/han er en rev. Hvordan vil du kunne samarbeide og gjøre en god jobb?
- Gjør rede for hvordan du vil kunne samarbeide med en skilpadde.
- Fortell om hvordan du kan opptre som ugle i møte med en rev.
- Gjør rede for hvordan en konfliktsituasjon mellom en bjørn og en hai kan være negativ, eller om det kan være positive sider.
- Drøft hvordan du vil kunne utvikle dine egne holdninger slik at du bedre kan samarbeide med alle fem dyrene.

Oppgave 2

I vår travle arbeidsdag, må vi forholde oss til relevante regler for taushetsplikt og personvern. Taushetsplikten kan ses på som et sett av etiske regler som er laget for å beskytte folk. Det innebærer en plikt til å tie om personlige opplysninger du får vite om pasienter og brukere.

Du har taushetsplikt om alt du får vite om pasienter og du har taushetsplikt om alt pårørende forteller deg.

- Gjør rede for hvordan personvern og taushetsplikten best ivaretas ved en resepsjonsdisk. Der det snakkes med pasienter både ved oppmøte og i telefon, ofte med venteværelse i samme rom.
- Vurder om det er greit å gi råd eller behandlingsforslag til en som spør deg over telefon. Hva med journalføring og ansvar?
- Fortell om behovet for personvern og om det er noe forskjell på det ut fra pasientens alder.
- Fortell hvilke regler som styrer taushetsplikten og personvern.



www.vigoiks.no/eksamen